

Zarządzenie Nr 147/20
Starosty Stargardzkiego
z dnia 19 października 2020 r.

w sprawie zasad i trybu załatwiania skarg i wniosków

Na podstawie § 32 uchwały Nr 127/19 Zarządu Powiatu Stargardzkiego z dnia 10 stycznia 2019 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego zmienionej uchwałami Nr 375/19 z dnia 19 czerwca 2019 r. oraz 891/20 z dnia 30 kwietnia 2020 r. ustala się zasady i tryb załatwiania skarg i wniosków w Starostwie Powiatowym w Stargardzie, następującym brzmieniu:

Rozdział 1
Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 1. 1. Ilekroć jest mowa, o:

- 1) Starostwie – oznacza to Starostwo Powiatowe w Stargardzie;
- 2) Radzie – oznacza to Radę Powiatu Stargardzkiego;
- 3) Zarządzie – oznacza to Zarząd Powiatu Stargardzkiego;
- 4) Staroście – oznacza to Starostę Stargardzkiego;
- 5) Wydziale – oznacza to Wydział w Starostwie Powiatowym w Stargardzie;
- 6) Wydziale Audytu i Kontroli – oznacza to Wydział Audytu i Kontroli w Starostwie Powiatowym w Stargardzie.

2. Skargi i wnioski, w rozumieniu nadanym przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie na adres: Starostwo Powiatowe w Stargardzie, ul. Skarbowa 1, 73-110 Stargard;
- 2) pisemnie do dziennika podawczego w kancelarii Starostwa Powiatowego w Stargardzie (parter) w dniach pracy urzędu w godzinach 8.00 do 16.00;
- 3) faksem na nr: 0 91 4804 801;
- 4) pocztą elektroniczną na adres: starostwo@powiatstargardzki.pl;
- 5) ustnie do protokołu według wzoru stanowiącego załącznik do niniejszego zarządzenia.

3. Wnoszone skargi i wnioski muszą zawierać imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego.

4. Pracownik, który otrzymał skargę lub wniosek obowiązany jest niezwłocznie nie później niż następnego dnia przekazać go bezpośredniemu przełożonemu.

Rozdział 2
Przyjmowanie Obywateli w sprawie skarg i wniosków

§ 2. Obywatele przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez:

- 1) Starostę bądź osoby przez niego upoważnione w każdy poniedziałek w godz. od 14³⁰ do 16¹⁵;
- 2) Kierowników komórek organizacyjnych w poniedziałki w godzinach pracy Starostwa.

Rozdział 3
Ewidencjonowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§ 3.1. Wpływające skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia rejestrowane są w rejestrze prowadzonym odrębnie dla skarg i wniosków, które wpłynęły do:

- 1) Rady;

2) Starosty – Zarządu.

2. Rejestr skarg i wniosków, o którym mowa w ust. 1, obejmuje:

- 1) numer ewidencyjny sprawy;
- 2) znak sprawy;
- 3) datę wpływu;
- 4) imię i nazwisko oraz adres zgłaszającego;
- 5) przedmiot skargi (wniosku);
- 6) obowiązujący termin załatwienia skargi (wniosku);
- 7) datę załatwienia skargi (wniosku);
- 8) sposób załatwienia skargi (wniosku);
- 9) rozdzielnik – kogo zawiadomiono o sposobie załatwienia skargi (wniosku);
- 10) uwagi.

§ 4.1. Nie podlegają rejestracji pisma skierowane do wiadomości Starosty Stargardzkiego lub Zarządu Powiatu Stargardzkiego, jeśli nie jest on organem właściwym do rozpatrzenia *skargi lub wniosku*.

2. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania. Ze względu na wagę podnoszonych spraw Starosta może podjąć decyzję o zbadaniu anonimowej *skargi lub wniosku*.

§ 5.1. Wydział Audytu i Kontroli:

- 1) koordynuje rozpatrywanie skarg i wniosków;
- 2) dokonuje rejestracji skargi lub wniosku;
- 3) nadzoruje terminowość ich rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi;
- 4) w przypadku, gdy Starosta lub Zarząd nie są właściwi do rozpatrzenia skargi lub wniosku niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazuje się ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę albo wskazując mu właściwy organ.

2. Wydział Audytu i Kontroli rozpatruje skargę lub wniosek.

3. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego wyjaśnienia sprawy, Wydział Audytu i Kontroli przekazuje ją komórce organizacyjnej Starostwa do wyjaśnienia.

4. Wydział Audytu i Kontroli na podstawie wyjaśnień przygotowanych przez komórki organizacyjne Starostwa przekazuje odpowiedź do podpisu Staroście Stargardzkiemu.

§ 6. Rozpatrzoną skargę lub wniosek wraz z udzieloną odpowiedzią oraz korespondencję stanowiącą dokumentację z postępowania wyjaśniającego przekazuje się do Wydziału Audytu i Kontroli. W aktach komórki merytorycznej pozostawia się kopie tych dokumentów.

Rozdział 4

Zasady podpisywania odpowiedzi na skargi i wnioski

§ 7.1. Starosta podpisuje odpowiedzi na skargi lub wnioski dotyczące działalności:

- 1) wicestarosty;
- 2) członków zarządu;
- 3) sekretarza i skarbnika oraz podporządkowanych im służbowo kierowników komórek organizacyjnych.

2. Wicestarosta lub Członkowie Zarządu podpisują odpowiedzi na skargi lub wnioski dotyczące działalności podporządkowanych im służbowo kierowników komórek organizacyjnych oraz kierowników jednostek organizacyjnych powiatu.

§ 8. Szczegółowe zasady podpisywania, parafowania pism i dokumentów określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego oraz obowiązująca instrukcja kancelaryjna.

Rozdział 5

Nadzór i kontrola rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

§ 9.1. Bieżącą kontrolę przestrzegania zasad określonych w niniejszym regulaminie sprawuje dyrektor Wydziału Audytu i Kontroli.

2. Nadzór nad realizacją zadań wynikających z niniejszego regulaminu sprawuje Starosta.

Rozdział 6

Postanowienia końcowe

§ 10. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 11. Traci moc Zarządzenie Nr 29/17 Starosty Stargardzkiego z dnia 16 lutego 2017 r. w sprawie zasad i trybu przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków stron.

§ 12. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą obowiązującą od 1 stycznia 2021 r.

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi – wniosku wniesionej (ego) ustnie

w dniuw.....

(nazwa organu)

Pani (Pan).....

zamieszkała (y) w.....ul.....nr.....

wnosi ustnie do protokołu skargę – wniosek* o następującej treści:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1).....

2).....

3).....

4).....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Podpis wnoszącego:

Protokół sporządził:

.....

.....

* niepotrzebne skreślić.